



## รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์องค์ประกอบการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพ  
ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัญชนา สินธวาลัย  
ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ วนิดา รัตนมณี

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากเงินรายได้  
คณะวิศวกรรมศาสตร์ ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน ประจำปีงบประมาณ  
2553

ส่มอ

เลขที่	TS156.6 562 2553
Site Key	
	2 คี.ย. 2553

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพ และองค์ประกอบที่มีผลต่อการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพของอาจารย์และบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยปัจจัยที่ทำการวิจัยได้แก่ (i) องค์ประกอบส่วนบุคคล กล่าวคือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา (ii) องค์ประกอบการทำงาน ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด อายุงาน และตำแหน่งงาน (iii) ทักษะติดต่อเป้าหมายการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพ (iv) ทักษะติดต่ออุปสรรคการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพ (v) วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมกลุ่ม วัฒนธรรม การพัฒนา วัฒนธรรมการปกครอง และวัฒนธรรมการมีเหตุผล โดยตัวแปรตามหรือระดับการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพได้อาศัยกรอบแนวคิด Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) อันประกอบด้วย 7 หมวด (หมวดการนำองค์กร หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวดการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด หมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวดการมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ หมวดการจัดการกระบวนการ และหมวดผลลัพธ์การดำเนินงาน) และเพิ่มเติมในเรื่องนวัตกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha เกินกว่า 0.7 กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการตอบแบบสอบถามคือ 101 คนคิดตามสัดส่วนของ Taro Yamane ได้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 91.8

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพของคณะวิศวกรรมศาสตร์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกหมวดพบว่า หมวดการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดมีการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพในระดับที่ต่ำที่สุด และหมวดที่ให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพสูงที่สุดคือหมวดผลลัพธ์การดำเนินงาน ในส่วนขององค์ประกอบส่วนบุคคลและองค์ประกอบการทำงานพบว่า เพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งบริหาร และหน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์การให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของทักษะติดต่อเป้าหมายการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพ พบว่า การตั้งเป้าหมายเพื่อความสามารถในการแข่งขัน เพื่อภาพลักษณ์หน่วยงานที่ดีขึ้น เพื่อความสามารถในการคิดริเริ่ม เพื่อการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมยิ่งขึ้น และเพื่อลดความผิดพลาด จัดเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของทักษะติดต่ออุปสรรคการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพพบว่า มีเพียงสองปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ การขาดแคลนผู้นำ และการขาดแคลนความรับผิดชอบ และในส่วนของวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้านกับการให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

## ABSTRACT

To this research, it was an attempt to ascertain the level of quality implementation in the Faculty of Engineering, Prince of Songkla University. Besides, the analysis of factors contributing the quality practice was focused. The factors of concern were (i) *Personal Details*; sex, age, marriage status, and education (ii) *Work Background*; department, work experience, and position (iii) *Attitudes to the goals of quality implementation* (iv) *Attitudes to obstacles in the quality practice* and (v) *Organizational Culture*; group culture, developmental culture, hierarchical culture and rational culture. The quality implementation was considered under the modeling framework of Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), which comprises of 7 elements; (1) Leadership (2) Strategic Planning (3) Customer Focus (4) Measurement, Analysis, and Knowledge Management (5) Workforce Focus (6) Process Management and (7) Results, and one additional element; Innovation. The data gathering instrument was a questionnaire and it was tested to ensure that the questions were comprehensible and possible to complete. The Cronbach's alpha scores for key aspects exceeded 0.7, which were acceptable. The total respondents were 101, which was 91.8 percent of response prior to Taro Yamane model.

The survey revealed that the overall mean score of quality implementation in the Faculty of Engineering was moderated. By each element, *Customer Focus* was the lowest level in the implementation and *Result* was the highest level. Focusing on the *Personal Detail* and *Work Background*, sex, marriage status, position and department were significant factors (at  $p < 0.05$ ) affecting the quality implementation. For the *Attitudes to the goals of quality practice*, five aspects were found to be significant (at  $p < 0.05$ ); increasing the competitiveness, organizational image, innovation, resource management, and reducing defects. Besides, the *Attitudes to obstacles* were significant (at  $p < 0.05$ ) in two aspects; lack of leadership and lack of responsiveness. Lastly, the organizational culture was found to be significant (at  $p < 0.01$ ) to the quality implementation in all aspect.